



**ANALISA HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS JATINEGARA KABUPATEN TEGAL**

SKRIPSI

Oleh

WILDA FALKHATIANA

NIM. 052191103

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
JATINEGARA KABUPATEN TEGAL**



telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, Juni 2021

Pembimbing



apt. Richa Yustantia, S.Farm., M.Si

NIDN. 0630038702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**ANALISA HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN
RESEP DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS JATINEGARA KABUPATEN TEGAL**

disusun Oleh :

WILDA FALKHATIANA

NIM. 052191103

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Farmasi
Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 5 Juli 2021

Tim Penguji : Ketua / Pembimbing

apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702

Anggota/ Penguji 1

Anggota/ Penguji 2

apt. Niken Dyaharisti, S.Farm., M.Si
NIDN. 0609118702

apt. Sikni Retno-Karminingtyas, S.Farm., M.Sc
NIDN. 0606068303

Ketua Program Studi Farmasi

Dekan Fakultas

apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si
NIDN. 0630038702

Rosalina, S.Kp., M.Kes
NIDN. 0621127102

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Wilda Falkhatiana
Nim : 052191103
Program Studi/ Fakultas : Farmasi/ Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul "Analisa Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Juni 2021

Yang membuat pernyataan



Wilda Falkhatiana

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wilda Falkhatiana

Nim : 052191103

Mahasiswa : Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/ formatkan, merawat dan mempublikasikan Skripsi saya dengan judul "Analisa Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal" untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan



Wilda Falkhatiana

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



- Nama : Wilda Falkhatiana
- Tempat,Tanggal Lahir : Tegal, 29 Juli 1998
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Agama : Islam
- Alamat : Jalan TVRI No 73 RT 03 RW 03 Jatinegara,
Kabupaten Tegal, Jawa Tengah
- Riwayat Pendidikan :
1. TK Muslimat NU Masyithoh Jatinegara tahun lulus 2004
 2. SD Negeri 1 Jatinegara tahun lulus 2010
 3. SMP Negeri 1 Jatinegara tahun lulus 2013
 4. SMA Negeri 1 Slawi tahun lulus 2016
 5. D3 Farmasi Poltekkes Kemenkes Jakarta II tahun lulus 2019
 6. Tercatat sebagai mahasiswa S1 Farmasi Transfer Universitas Ngudi Waluyo tahun 2019 – sekarang.

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juni 2021
Wilda Falkhatiana
052191103

**ANALISA HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
JATINEGARA KABUPATEN TEGAL**

(xvii + 98 halaman + 3 gambar + 17 tabel + 9 lampiran)

ABSTRAK

Latar Belakang : Waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan farmasi merupakan beberapa standar indikator evaluasi mutu pelayanan. Analisa waktu tunggu pelayanan resep dan survei tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan resep diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

Metode : Penelitian ini menggunakan desain penelitian berupa observasional dengan pendekatan rancangan *cross sectional*. Penentuan sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner dan *stopwatch* serta untuk mencatat lama waktu tunggu di formulir pencatatan waktu tunggu. Analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat, serta uji statistik *chi-square*.

Hasil : Berdasarkan Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008, waktu tunggu resep obat non racik ≤ 30 menit dan obat racik ≤ 60 menit, kesesuaian standar waktu tunggu pelayanan resep diperoleh 90 resep (98,90%) dikategorikan sesuai standar dan 1 resep (1,10%) tidak sesuai standar. Sebagian besar responden merasa puas sejumlah 90 responden (98,10%) sedangkan yang merasa cukup puas sebanyak 1 responden (1,10%). Dari hasil analisis uji *chi-square* waktu tunggu dan tingkat kepuasan pasien diperoleh nilai $P Value = 0,011 < 0,05$.

Simpulan : Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal.

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepuasan pasien

Kepustakaan : 49 (2004 – 2021)

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health
Final Project, June 2021
Wilda Falkhatiana
052191103

**ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP OF WAITING TIME FOR
PRESCRIPTION SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT
SATISFACTION IN PUSKESMAS JATINEGARA, TEGAL REGENCY**

(xvii + 98 pages + 3 pictures + 17 tables + 9 attachments)

ABSTRACT

Background: Waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction in pharmaceutical services are some of the standard indicators for evaluating service quality. Analysis of waiting time for prescription services and surveys of patient satisfaction levels in prescription services are needed to maintain and increase the level of patient satisfaction with services at the Puskesmas. The purpose of this study was to analyze the relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at the Jatinegara Health Center, Regal Regency.

Methods: This study used an observational research design with a design approach cross sectional. Determination of the research sample using a purposive sampling method. The instruments used in this study were in the form of a questionnaire and a stopwatch as well as to record the length of waiting time on the waiting time recording form. Analysis of the data used for this research is univariate analysis and bivariate analysis, as well as statistical test chi-square.

Results: Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number.129/Menkes/SK/II/2008, the waiting time for non-concoction prescription drugs is ≤ 30 minutes and for concoction drugs ≤ 60 minutes, according to the standard waiting time for prescription services, 90 prescriptions (98.90%) were categorized according to the standard and 1 prescription (1.10%) did not meet the standard. Most of the respondents were satisfied with 90 respondents (98.10%) while those who felt quite satisfied were 1 respondent (1.10%). From the results of the analysis of the test chi-square waiting time and the level of patient satisfaction obtained P Value = 0,011 <0.05.

Conclusion: There is a relationship between waiting time for prescription services and the level of patient satisfaction at the Jatinegara Health Center, Tegal Regency.

Keywords: Waiting time, Patient satisfaction

Literature : 49 (2004 – 2021)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisa Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi. Dalam penyusunan Skripsi penulis mendapat dukungan moral maupun materil serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo,
2. Rosalina, S.Kp., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo,
3. apt. Richa Yuswantina, S.Farm., M.Si, selaku Ketua Program Studi Farmasi Universitas Ngudi Waluyo dan Pembimbing Skripsi yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan, masukan, serta semangat kepada penulis dalam penyusunan Skripsi,
4. Rissa Laila Vifta, S.Si., M.Sc, selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan,
5. Seluruh Dosen dan Staf Farmasi yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama perkuliahan,

6. dr. Hendadi Setiaji, M.Kes, selaku Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tegal yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data,
7. dr. Ulinuha Selaku Kepala UPTD Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data,
8. apt. Dwi Lutfi, S.Farm, selaku Kepala Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian,
9. Bapak Anwar dan Ibu Amanah, selaku bagian Tenaga Usaha Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal yang telah membantu dalam proses surat menyurat dan administrasi penulis untuk melakukan penelitian di Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal,
10. apt. Revi Dwi Ratnawati, S.Farm dan Lutfia Nuratiq, A.Md. Keb, selaku Apoteker dan petugas Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis selama pengambilan data,
11. Kedua Orang Tua Bapak Masluri dan Ibu Sri Widati, Kakak tersayang Mas Deki, Mba Fian, Mba Wisna, Mas Yoga, dan ponakan tercinta Danish, Dimas, Gavin, Ghaisan yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti kepada penulis dalam menyusun Skripsi,

12. Bunga yang selalu memberikan semangat, motivasi, saling membantu, teman dikala suka maupun duka, yang selalu menjadi pendengar yang baik,
13. Alya Asyura yang memberikan semangat, bantuan, dan doa selama pembuatan skripsi dan perkuliahan,
14. Irza, Vinissa, Mee, Ayu, Ka Artha, Mba Desi yang memberikan semangat, canda tawa selama kuliah,
15. Pasien Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal serta Puskesmas Pembantu Desa Cerih dan Penyalahan, yang telah meluangkan waktunya menjadi subjek dari penelitian ini,
16. Teman-teman Farmasi Transfer A dan Farmasi Transfer angkatan 2019 yang telah berbagi suka duka, semangat, saling mendoakan selama perkuliahan. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dalam lingkungan serta mendapat rahmat dan karunia-Nya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan mengingat kemampuan penulis yang terbatas. Meskipun demikian, penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Ungaran, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| SAMPUL LUAR..... | i |
| SAMPUL DALAM..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| PERNYATAAN ORISINILITAS..... | v |
| HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI | vi |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| KATA PENGANTAR | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | 15 |
| DAFTAR GAMBAR | 16 |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 17 |
| BAB I..... | Error! Bookmark not defined. |
| PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| B. Rumusan Masalah | Error! Bookmark not defined. |
| C. Tujuan Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Tujuan Umum..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Tujuan Khusus..... | Error! Bookmark not defined. |
| D. Manfaat Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Manfaat Bagi Peneliti..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan | Error! Bookmark not defined. |
| 3. Manfaat Bagi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4. Manfaat Bagi Masyarakat | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II..... | Error! Bookmark not defined. |
| TINJAUAN PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| A. Tinjauan Pustaka | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Puskesmas | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Instalasi Farmasi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3. Waktu Tunggu | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 4. Kepuasan Pasien..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Kerangka Teori | Error! Bookmark not defined. |
| C. Kerangka Konsep..... | Error! Bookmark not defined. |
| D. Keterangan Empiris..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III | Error! Bookmark not defined. |
| METODE PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Desain Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Lokasi Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| C. Waktu Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| D. Subjek Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1. Populasi Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Sampel Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3. Kriteria Inklusi | Error! Bookmark not defined. |
| 4. Kriteria Eksklusi..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5. Teknik Sampling | Error! Bookmark not defined. |
| E. Definisi Operasional | Error! Bookmark not defined. |
| F. Etika Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| G. Instrument Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| H. Prosedur Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| I. Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| J. Alur Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV | Error! Bookmark not defined. |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Karakteristik Responden Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| B. Waktu Tunggu Pelayanan Resep | Error! Bookmark not defined. |
| C. Kepuasan Pasien | Error! Bookmark not defined. |
| D. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V..... | Error! Bookmark not defined. |
| KESIMPULAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Kesimpulan | Error! Bookmark not defined. |
| B. Saran..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien..... | 55 |
| Tabel 3.2 | Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien | 55 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.. | 58 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia..... | 59 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan..... | 59 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Kunjungan ke Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal..... | 60 |
| Tabel 4.5 | Jenis Resep di Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal..... | 60 |
| Tabel 4.6 | Waktu Tunggu Pelayanan Resep..... | 62 |
| Tabel 4.7 | Kesesuaian Standar Waktu Tunggu Pelayanan Resep..... | 63 |
| Tabel 4.8 | Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Jatinegara Kabupaten Tegal | 69 |
| Tabel 4.9 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 71 |
| Tabel 4.10 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> | 72 |
| Tabel 4.11 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> | 75 |
| Tabel 4.12 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsive</i> | 78 |
| Tabel 4.13 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> | 80 |
| Tabel 4.14 | Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> | 83 |
| Tabel 4.15 | Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien | 86 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|----------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Teori..... | 35 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Konsep..... | 36 |
| Gambar 3.1 | Kerangka Konsep..... | 57 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Lembar Konsultasi Pembimbing..... | 99 |
| Lampiran 2 | Lembar Persetujuan Responden..... | 103 |
| Lampiran 3 | Instrumen Penelitian..... | 104 |
| Lampiran 4 | Surat Izin Penelitian..... | 106 |
| Lampiran 5 | Surat Selesai Penelitian..... | 111 |
| Lampiran 6 | Tabel Waktu Tunggu Pelayanan Resep..... | 112 |
| Lampiran 7 | Tabel Hasil Kepuasan Pasien..... | 117 |
| Lampiran 8 | Analisa Statistik Menggunakan Perangkat SPSS..... | 121 |
| Lampiran 9 | Dokumentasi..... | 131 |